

## 「電気通信サービスの契約締結のあり方」について ～事業者の説明不足に起因する消費者トラブル～

### 1. 苦情事例

#### (1) パケット通信に関する相談

就職活動に利用するために、パソコンと携帯電話を繋いでネットに接続し、情報のやり取りを頻繁に行っていたところ、電話会社からパケット料金が120万と高額になっていると連絡が入った。半年前にパケット定額制の料金プランに変更していたので、パケット通信は使い放題だと思い利用してしまった。(20歳代 女性)

#### (2) 国際ローミング

娘がカメラとして利用するつもりで海外に携帯電話を持っていった。海外で盗難にあい、現地警察に被害届をだした。しかし、携帯電話を購入する際、国際ローミング機能のない電話を選んで購入したので、海外では利用できないと思っていたため、携帯電話会社へは帰国して10日ほどして連絡した。その後請求書が届いて、約300万円分の通話料を請求された。携帯電話会社に連絡したが、「国際ローミングが使用されている。支払ってもらえない」と言われた。国際ローミングは利用できないはずであるし、請求は、納得できない。(40歳代 女性)

#### (3) 携帯電話契約におけるクレジット販売

携帯電話を契約した。この時は、契約時0円で、携帯電話機代は差し引き毎月390円と聞いた。「分割払いが嫌いなので一括払いしたい」と申し出たが、「割引を受けるためには24回払いの契約にしなければならない」と言われたので、仕方なく特別割引プランにした。しかし、電波が届きにくく自宅から通話ができなかった。販売店で電話機のカードを入れ直す対策をしたが自宅ではやはりつながらないので、12月6日、解約を申し出た。すると、販売店から「解約には応じるが、今後平成20年12月まで携帯電話機代を毎月2,670円支払い続けるか、一括して64,080円を支払うか、どちらかだ」と言われた。

(30歳代・男性) —兵庫県立神戸生活創造センターの改善要望に係る公表資料より—

#### (4) テレビ電話に関する相談

通話料すべて無料といわれて契約した携帯電話のテレビ電話。契約前、店に5回通って説明を聞いた。しかし、実際にはテレビ電話は有料と分かった。テレビ電話の使用料は約5000円。店に苦情伝えたら対応できないと言われた。(50歳代 男性)

## **2. 携帯電話に関するトラブルの種類**

- (1) 主たる契約に付加されて別契約があり、消費者側に十分な認識がないケース
- (2) 誤解を招きがちな表示や広告のため、多くの消費者が誤認しているケース
- (3) パンフレットや店頭での説明が不十分又は事実上なされていないケース

## **3. 携帯電話トラブルを防ぐために**

- (1) デメリット情報の周知
- (2) 販売時の説明体制の確立
- (3) 消費者苦情の早期の把握と迅速な対応